

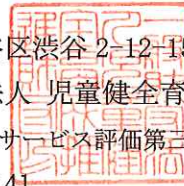
福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 29 年度）

平成 29 年 8 月 3 日

社会福祉法人 積慶園
京都市桂徳児童館 館長 殿

〒150-0002

所在地 東京都渋谷区渋谷 2-12-15 日本薬学会ビル 7F
 評価機関名 一般財団法人 児童健全育成推進財団
 (東京都福祉サービス評価第三者評価機関/機構 12-215)
 電話番号 03-3486-5141
 代表者氏名 理事長 鈴木 一光



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名	評価者氏名		所属
	①	渡部 博昭	児童健全育成推進財団 第三者評価室主たる評価者 東京都評価者番号 H1201036
②	豊倉 厚	児童健全育成推進財団 第三者評価室主たる評価者 東京都評価者番号 H1401038	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市桂徳児童館		
施設連絡先	所在地	〒615-8302 京都府京都市西京区桂徳大寺南町 2	
	電話番号	075 - 874 - 6125	
施設代表者氏名	館長 松本 紀子		
契約日	平成 28 年 6 月 2 日		
自己評価票回答期間	平成 29 年 4 月 17 日～平成 29 年 5 月 12 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 29 年 4 月 17 日～平成 29 年 4 月 28 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 29 年 6 月 7 日		

京都市桂徳児童館評価結果

I. リーダーシップと意思決定

1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている		
1	事業所が目指していること（理念、基本方針）を明確化・周知している	
	1. 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を明示している	○
	2. 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	○
	3. 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている	○
2	経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	
	1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている	○
	2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している	○
<p>【講評】 理念に基づいた児童館運営を基本とし、職員に対して理念、ビジョンの浸透を図っています。</p> <p>① 法人が目指している理念や児童館の事業目標が入口に掲示されており、職員、利用者の誰もがいつでも確認ができるようになっていきます。</p> <p>② マニュアルや、理念・ビジョン等をファイル綴じにして職員一人ひとりに手渡しています。これを基に、毎年度理念やビジョンについて館長が説明して理解が深められるようにしています。理念や事業目標が児童館活動の基本となる考え方であることを全職員が心がけるために浸透を図っています。</p> <p>③ 法人のリーダー会議、職員会議などに参加し、館長の役割と責任を明確にして伝えています。また、館長自身も研修会や勉強会に参加し、資質の向上を常に意識して業務が円滑に進むように努めています。</p>		

II. 経営における社会的責任

1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		
1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している		
1. 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などを明示している		○
2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などの理解が深まるように取り組んでいる		○
3. 事業所のコンプライアンスや社会的責任を明確にして、職員保護や法令遵守に対する取り組みをおこなっている		○
2 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている		
1. 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる		○
2. 透明性を高めるために、地域の人々の目にふれやすい方法（事業者便り・会報など）で地域社会に事業所に関する情報を開示している		○
2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		
1 事業所の機能や福祉の専門性を生かした取り組みがある		
1. 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している（施設・備品等の開放、個別相談など）		○
2. 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性を生かした企画・啓発活動（研修会の開催、講師派遣など）を行っている		○
2 ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している		
1. ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している		○
2. ボランティアの受け入れ体制を整備している（担当者の配置、手引き書の作成など）		○
3. 利用者や地域住民を対象としてボランティア育成をおこなっている		○
3 地域の関係機関との連携を図っている		
1. 地域の関係機関のネットワーク（連絡会など）に参画している		○
2. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている		○
3. 小学校等利用者が関係する機関との連携を図っている		○
【講評】		
地域に開かれた透明性の高い児童館運営にするための様々な取り組みがあります。		
① 広報誌「積慶園だより」を作成し、児童館での配架、地域への配布をおこなって、法人事業全体の情報を広く公開することを心がけています。また、児童館ではホームページを更新して情報の発信に努めています。自治連合会発行の広報にも児童館紹介を掲載しており、様々な手段を講じて広く児童館周知がおこなえるように工夫しています。		
② 民生委員主催の子育てサロン（月1回）に場所の提供とおもちゃの貸し出し、プログラム支援などをおこなっています。また、放課後等デイサービスの事業所にも備品の貸し出しをしています。		
③ 地域子育て支援ステーション事業のステーションとして小・中学校、保育園、民生委員、地区社協などと連携して「なかよし広場」や「ハロウィンパーティー」など、地域の子育て世帯の交流を促進するための様々な事業をおこなっています。また、年4回連絡会を開催したり、学習会をしたりしています。		

Ⅲ. 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している		
1 利用者一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している（苦情解決制度を含む）		
1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている		○
2. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる		○
2 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる		
1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる		○
2. 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる		○
3 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している		
1. 地域の福祉ニーズの収集（地域での聞き取り、地域懇談会など）に取り組んでいる		○
2. 福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）の収集に取り組んでいる		○
<p>【講評】 意見、要望、苦情等を真摯に受け止め、利用者本位の支援をおこなう体制があります。</p> <p>① 玄関脇の掲示板に、いつでも児童館に関する苦情を受け付け、対応する仕組みがあることを詳しく明示しています。また、学童クラブ利用の保護者に懇談会の機会を利用して説明したり、「児童館だより」に掲載してお知らせしたりする等、制度の周知に努めています。</p> <p>② 児童館内に「意見箱」を設置して、子どもたちがいつでも自由に意見表明ができるように工夫しています。出された意見は職員が検討し、子どもたちに返すようになっていきます。図書の購入や、利用カードの導入などが実現しています。また、検討の結果を館内に掲示することで、利用者への報告をおこなうと同時に、子どもたちの意見表明の促進に役立っています。</p> <p>③ 毎年度1ヶ月をかけておこなう「利用者アンケート」や、日頃、乳幼児クラブや広場の活動で耳にする意見や要望から利用者のニーズや意向を探り、次年度の事業計画に生かすようにしています。また、「桂徳学区子育て支援連絡会」等に参画して地域の子育て関係者との連携を強め、地域の福祉ニーズ、子育てニーズに関する情報収集を図っています。</p>		

IV. 計画の策定と着実な実行

1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる		
1 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している		
1. 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している		○
2. 年度単位の計画を策定している		○
3. 短期の活動についても、計画的（担当者・スケジュールの設定など）に取り組んでいる		○
2 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している		
1. 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている		○
2. 計画は、サービスの現状（利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など）を踏まえて策定している		○
3 着実な計画の実行に取り組んでいる		
1. 計画推進の方法（体制、職員の役割や活動内容など）を明示している		○
2. 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している		○
2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		
1 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		
1. 事故、感染症、侵入、火災、自然災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している		○
2. 事故、感染症、侵入、火災、自然災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている		○
3. 利用者の負傷等に対応する傷害保険に加入している		○
4. 賠償すべき事故に対応する損害賠償保険に加入している		○
【講評】		
事業面、安全面などについて計画的に、職員全体で共有しながら取り組む体制になっています。		
① 毎年度、法人全体、法人運営児童館、桂徳児童館それぞれの事業目標が立てられて明示されています。職員は事業目標を共有して事業に取り組んでいます。事業目標は自治体、地域の福祉動向を考慮して策定されています。この事業目標や「利用者アンケート」の結果、利用者の意見・要望、利用している子どもたちの状況などを踏まえて年間の事業計画を作成しています。事業計画は毎年1月に作成することになっており、前年度の反省や職員の意見も反映されています。		
② 計画を作成するにあたって職員ヒアリングを実施しています。仕事上の課題や希望・意向などを確認した上で、キャリアなども考慮して担当決めをおこなっています。職員が自らの達成度などを振り返り、事業を円滑に進めることに役立っています。		
③ 法人運営児童館3館で「ヒヤリハット」情報の共有をおこなっています。各館が「ヒヤリハット報告書」に基づいて記入し、回覧することで共有を図っています。法人全体としては、職員会議、リーダー会議での検証、ヒヤリハット検証委員会への報告・検証といった仕組みが整っており、施設種別を超えた情報の交換もおこなわれています。		

V. 職員と組織の能力向上

1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる		
1 事業所にとって必要な人材構成にしている		
1. 事業所の人事制度に関する方針（人材像、職員育成・評価の考え方）を明示している		○
2. 採用に対する明確な基準を設けている		○
2 職員の質の向上に取り組んでいる		
1. 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している		○
2. 事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している		○
3. 職員一人ひとりの個人別の育成（研修）計画に基づいて、必要な支援をしている		○
2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる		
1 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる		
1. 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している		○
2. 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる		○
2 職員のやる気向上に取り組んでいる		
1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬（賃金、昇進・昇格、賞賛など）が連動した人材マネジメントを行っている		○
2. 就業状況（勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど）を把握し、改善に取り組んでいる		○
【講評】		
職員一人ひとりの資質向上に取り組み、気持ちよく利用者支援ができる環境整備に努めています。		
① 法人の理念である信念・礼節・善行・感謝を基本とした児童館運営に向け、職員の資質向上を図っています。地域に信頼を受け、笑顔あふれる丁寧な支援ができる職員を目指して、法人主催研修や接遇研修などを実施しています。また、外部の研修にも職員の派遣をおこなっています。		
② 毎年度、各職員のヒアリングをおこなって資質向上や職務内容に関する本人の意向も確認して個々の研修計画や業務の担当等を立案しています。研修会参加後は、必ず研修報告書を作成の上、職員会議で報告して研修内容を共有しています。参加しなかった職員への情報提供と参加者本人の内容の深化に繋がっています。		
③ 職員ヒアリングの際には、それぞれの家庭状況や身辺の変化なども確認し、職員の状況も考慮した勤務体系や就業環境の整備をおこなって、職員が気持ちよく笑顔で利用者支援ができるように心がけています。館長は、結婚や転勤などで職員の定着が図りにくい点が課題だと考えています。		

VI. サービス提供のプロセス

1 サービス情報の提供		
1 利用者や地域住民に対してサービスの情報を提供している		
1. 利用者や地域住民が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している		○
2. 利用者や地域住民の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている		○
3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		○
4. 放課後児童クラブの利用が困難な場合には、理由を説明したうえで、他の相談先紹介など支援の必要に応じた対応をしている		○
5. 事業所の利用促進につながるように創意ある広報活動がおこなわれている		○
【講評】 地域の子どもや保護者の利用促進に向けて広報活動に力を入れています。		
①「じどうかんだより」は、イラストやルビを多用して低学年児童でも情報が理解できるように工夫されています。「じどうかんだより」は、小学校を通じて全児童に配布される他、中学校での掲示、回覧板の活用、主任児童委員や民生委員にも届ける仕組みがあります。		
②初めて児童館を利用する子どもや保護者に向けて、児童館の事業概要、学童クラブ事業などを掲載した独自のパンフレットを配布して利用の促進につなげています。		
③乳幼児親子事業の情報発信は児童館のホームページへの掲載はもちろんのこと、西京子ども支援センターへも、乳幼児親子事業のクラブや行事などの情報が毎月掲載されています。		
2 サービスの実施		
1 遊びの環境整備を行っている		
1. 遊ぶ際を守るべき事項（きまり）が、利用者に理解できるように決められている		○
2. 乳幼児から中高生までの児童すべてが日常的に気軽に利用できる環境がある		○
3. 利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境を整備している		○
4. 幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている		○
【講評】 小学生が乳幼児親子事業にかかわり幅広い交流が実現しています。		
① 遊びのルールや小学校グラウンドの使用範囲をわかりやすく館内に掲示しています。また、館内の遊ぶ場所などを工夫して毎年見直しをはかり環境の整備を行っています。		
② 遊具の収納については、子どもが利用しやすいように整理されています。また、いつでも安心して利用できるよう消毒の実施や、不備や危険がないかのチェックもおこなわれています。		
③ 1歳児対象の「いちごひろば」、2歳児対象の「りんごクラブ」については夏休み期間も実施しており、小学生が絵本を読んだり、ペープサートをしたりする機会を設けて相互に交流が図られています。		
2 乳幼児と保護者への対応を行っている		
1. 乳幼児と保護者が日常的に利用している		○
2. 乳幼児活動が年間通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに基づいたものになっている		○
3. 保護者同士が交流する機会が設けられており、保護者が企画や運営に参加している		○
【講評】 乳幼児親子の居場所として利用してもらえるよう多彩な取り組みを実施しています。		
① 2歳以上を対象とした登録制のクラブと、0歳以上、1歳上を対象とした集い形式のひろばをとして乳幼児親子の利用が図られています。登録制のクラブでは、保護者が企画や当番活動に参加しています。		
② クラブやひろばを実施していない曜日にも乳幼児親子が気軽に利用できるように「昼食&カフェタイム」や「子育てほっと広場」を実施しているほか、子育ての交流を図る「子育て講座」、母親のリフレッシュにつながる「ヨガ教室」など多彩なプログラムを提供しています。		
③ 年度末に利用対象者別に詳細なアンケートを実施して利用者のニーズを把握しています。乳幼児保護者		

	向けアンケートでは、22項目に及ぶ質問事項の結果をグラフにまとめ次年度の事業に反映させています。	
3	小学生への対応を行っている（核となる児童館活動）	
	1. 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して適切に援助している	○
	2. 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている	○
	3. 障害の有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深め合える取り組みが行われている	○
	4. 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・社会性を育てることを意識して企画されている	○
	<p>【講評】 子どもの主体性を尊重した高学年のクラブや行事活動を応援しています。</p> <p>① 行事やクラブ活動を通して、多くの仲間とふれあい、お互いを信頼し、達成感や成果を実感できるよう、一人ひとりの個別の状況に応じてはたらきかけています。</p> <p>② 子どもの主体性を尊重して「やりたいことを形にしていく」高学年の活動を応援しています。高学年クラブ「フレンドスペース」は、館内では「お化け屋敷」、地域では「ハロウィンパーティー」を企画運営しています。</p> <p>③ 障害の有無にかかわらず一緒に遊び、取り組みに参加することを大切にしています。学童クラブの児童を中心に障害のある児童も一緒になってけん玉ダンスに取り組んでいます。</p> <p>④ 日々の子どもの様子は職員間で共有して、個別の課題であっても必要に応じて集団援助にて課題を解決していくようにしています。</p>	
4	中学生・高校生世代への対応を行っている	
	1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある	○
	2. 中学生・高校生世代が自主性や社会性を養えるような活動を継続して実施している	○
	<p>【講評】 中学校とも連携をとりながら思春期児童への取り組みを開始しています。</p> <p>① 学校帰りに立ち寄る中学生が少しずつ増えて、乳幼児とふれあう機会も拡がり始めていることから、中学校とも連携をとりながら思春期児童への取り組みを始めています。</p> <p>② 中学生の利用を促進するために案内やパンフレットを校内に掲示をしています。また児童館入口の掲示板にも0～18歳まで利用出来る施設であることを明示し「中高生の時間」の利用をPRしています。</p> <p>③ 中高生のボランティアが増えている一方で、日常的な中高生の利用が伸び悩む傾向にあり、今後のニーズの掘り起こしと魅力ある取り組みや環境の整備が期待されます。</p>	
5	子どもの権利を尊重した支援を行っている	
	1. 子どもの意見を述べる場や意見を生かす事業が提供されている	○
	2. 子どもからの相談に日常的に対応できる雰囲気がある	○
	<p>【講評】 子どもからの意見をしっかりと受けとめる環境づくりをおこなっています。</p> <p>① 気軽に子どもが意見を述べ、館長や職員にも話ができる雰囲気作りを心がけています。また子どもの困りごとに対して館長が直接話を聞く子ども相談室や意見箱の設置などの取り組みをおこなっています。</p> <p>② 各事業の取り組みの様子や子どもたちの意見などが館内に掲示され、他の子どもたちや保護者にもフィードバックされる仕組みがあります。</p> <p>③ 学童クラブの日々の取り組みとして、おやつや帰りの会で子どもの意見を聞くように心がけています。さらに学年毎に月1回の会議をおこない、子どもの意見や要望を把握しています。</p>	
6	配慮を要する児童・家庭への支援を行っている	
	1. 保護者からの相談に日常的に対応できる体制がある	○
	2. 障害のある児童の利用に対応する支援策が整っている	○

<p>3. 虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関に連絡し、その後も連携できるような体制を整えている</p>	○
<p>【講評】 障害のある児童の対応については職員が意識的に関わるよう心がけています。</p> <p>① いつでも保護者からの相談に対応できる環境を整えています。特に学童クラブの保護者については、お迎え時や、連絡帳、電話等での相談も多くあり、記録化して継続的な援助につなげています。</p> <p>② 障害のある児童の対応については、保護者からの問い合わせに適切に応えられるよう職員が意識的に関わり、介助者に任せきりにならないよう心がけています。</p> <p>③ 虐待事案については、児童相談所、学校、子育て支援センター、保健センター等とも連携をとりながら支援をおこなっています。</p>	
<p>7 地域の児童の育成環境づくりを行っている</p>	
<p>1. 住民による子育て支援活動や健全育成活動を促進している</p>	○
<p>2. 地域社会で児童が安全に過ごせるような取り組みをしている</p>	○
<p>3. 児童館運営協議会等を設け、地域住民と共に育成環境づくりを検討する機会がある</p>	○
<p>【講評】 地域子育て支援ステーション事業を通して児童館への理解が深まっています。</p> <p>① 民生委員を中心に子育てサロンを月1回実施しています。絵本の読み聞かせや手作りおもちゃの紹介等を中心としたプログラムが乳幼児親子に喜ばれています。</p> <p>② 自治会諸団体の方々为中心となってボランティアとして児童館事業への協力や、子どもが地域で安全に過ごせるように安全指導や見守りの取り組みをおこなってくれています。</p> <p>③ 地域子育て支援ステーションのネットワークを通して、民生委員協議会、学校、保育園等と情報交換を定期的におこない児童館への理解が深まっています。</p>	
<p>3 サービスの開始・終了時の対応【放課後児童クラブ併設の場合のみ該当】</p>	
<p>1 サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている</p>	
<p>1. 放課後児童クラブ利用の開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を保護者の状況に応じて説明している</p>	○
<p>2. 放課後児童クラブの内容について、保護者の同意を得るようにしている</p>	○
<p>3. 放課後児童クラブに関する説明の際に、保護者の意向を確認し、記録化している</p>	○
<p>2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている</p>	
<p>1. 放課後児童クラブ利用開始時に、子どもの支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している</p>	○
<p>2. 放課後児童クラブ利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように支援を行っている</p>	○
<p>3. 放課後児童クラブ利用の終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている</p>	○
<p>【講評】 新入会児童や保護者が安心して学童クラブの生活を利用できるよう働きかけています。</p> <p>① 入会説明会時には「学童クラブのしおり」に沿って重要事項等の説明を丁寧に行なうとともに、クラブの生活や遊びについて独自のDVDを活用して保護者の理解を得るように工夫しています。</p> <p>② 登録した児童の基本情報は児童票に、支援に必要な個別課題や保護者の要望等は個人シートに分けて記録化して育成支援につなげています。</p> <p>③ 保護者懇談会を年3回開催しています。回毎に学年別、テーマ別、帰宅グループ別等に分かれて懇談して必要に応じて内容を全体で共有しています。また保護者の希望に応じて個人面談についても対応しています。</p> <p>④ 新入会児童の歓迎会は、高学年児童が司会進行を担い、2年生のけん玉ダンスの披露など、異年齢の良さを活かした温かな雰囲気のもとに行なわれています。</p>	

4 特に配慮を要する児童・家庭の個別状況に応じた計画策定・記録

1 定められた手順に従って情報収集、分析および課題設定を行い、子ども・家庭の課題を理解した個別の支援を計画している

1. 配慮を要する子どもや保護者の心身状況や生活状況、ニーズ等を、明示する手続きを定め、記録し把握している	○
2. 支援の計画は定期的見直しの時期と手順を定めている	○
3. 個別の支援内容は、子どもの様子や保護者の希望を尊重して計画的に作成されている	○
4. 計画を保護者にわかりやすく説明している	○
5. 配慮を要する子ども・家庭の支援について、関係機関との連携を図っている	○
6. 配慮を要する子ども・家庭の支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている	○

2 子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している

1. 配慮を要する子ども一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある	○
2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果子どもの状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	○

3 配慮を要する子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している

1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	○
2. 子どもや保護者の状況に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	○

【講評】

配慮が必要な児童については、保護者の意向を確認して支援計画を作成しています。

- ① 個別の配慮や支援が必要な児童については、個人懇談時に保護者の意向を確認して支援計画を作成しています。支援に必要な個別の課題や記録は個人シートに記録しています。
- ② 障害のある児童への対応は、支援担当者を決めて支援、記録、懇談等を行い、児童相談所等の関係機関との連携が必要な場合は館長が対応して必要な情報を職員会議等で報告しています。
- ③ 児童が卒園した保育園や現在通学している小学校との連携をはかり、子どもの特性や支援のあり方について情報共有して支援計画に活かしています。

5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

1 子どものプライバシー保護を徹底している

1. 子どもに関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、保護者の同意を得るようにしている	○
2. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている	○

2 サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している

1. 日常活動の中で子ども一人ひとりを尊重している	○
2. 子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	○
3. 子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に予防・再発防止対策を徹底している	○
4. 子どもの権利擁護のための規定が定められ、公表されている	○

「子どもにとってどうか」の視点を職員間で共有して支援を行っています。

- ① 児童に関わる情報の学校との連携に必要な情報共有については、事前に保護者から了承を得てから行うことを基本としています。同時に学校とも個人のプライバシー保護にかかわる事項を確認しています。
- ② 保護者の価値観や生活状況の違い等によって支援が難しい場合は、館長が対応して情報共有をしっかりと行い、職員間で対応に齟齬が生じないように配慮しています。
- ③ 法人として作成した「児童厚生員の心得」に「子どもの声に耳を傾け、寄り添うこと、子どもにとってどうかを考える」等の権利擁護の視点が定められており日々の支援にも活かせるよう心がけています。

6 事業所業務の標準化

1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	
	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	○
	2. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○
2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	
	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている	○
	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている	○
	3. 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	○
3	さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	
	1. 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている	○
	2. 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している	○
	3. 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している	○
	4. 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている	○

【講評】

利用者対象別にアンケートを実施して次年度の事業計画に反映させています。

- ① サービスの向上をめざして乳幼児親子、自由来館児童、中高生、地域向けの対象別に詳細なアンケートを実施して、集計、分析を経て結果を次年度の事業計画の策定に反映させる仕組みがあります。
- ② 日々の事業を評価し確認するために、職員会議や打ち合わせで気付いたこと等を全体で共有できるよう、児童館日誌に記載して周知の漏れがないようにしています。
- ③ 業務の一定水準を確保するために人材育成に力を入れており、新人職員の場合は個人ノートを提供して指導、助言、自らの気付きなどを記録化しています。また個別の指導計画を作成して1年を通じてスキルアップできるよう指導援助しています。

VII. 情報の保護・共有

1 情報の保護・共有に取り組んでいる

1	事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	
	1. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	○
	2. 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	○
2	個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	
	1. 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している	○
	2. 個人情報の保護について職員（実習生やボランティアを含む）が理解し行動できるための取り組みを行っている	○

【講評】

情報の保護に関する手立てがおこなわれ、必要に応じた職員間の共有も進められています。

- ① 業務で取得した情報類や使用した関係書類は、児童館事業、学童クラブ事業、子育て支援関係の事業などで色分けされたファイルにファイリングされ、鍵がかかるキャビネットに保管して管理していますが、必要に応じて職員がいつでも閲覧できるようになっています。
- ② 児童館で取り扱う個人情報は、学童クラブのものがほとんどです。入会説明会の際に使用する「学童クラ

ブのしおり」に個人情報の利用目的を明示しています。また、入会説明会でも詳細に説明しています。

- ③ 個人情報の保護については、職員会議や施設内研修の機会に、その取扱いについて徹底しています。また、ボランティアに対してもみだりに館外に持ち出したり、写真を撮ったりしないように、子どもとその家庭の状況などの情報については守秘義務があることを伝えています。

総評

■特に良い点

ポイント1	乳幼児親子の居場所となるよう環境を整えて利用者増につなげています。
内容	乳幼児親子が月曜日から金曜日まで、登録制のクラブ、集い形式のひろば事業、母親のリフレッシュ講座、昼食&カフェタイムなど多彩なプログラムを選択して日常的に利用出来る環境を整えていることから、利用の定着が促進され大幅な乳幼児と大人の利用者増につながっています。
ポイント2	利用者アンケートの意見を丁寧に検証して事業に反映させています。
内容	乳幼児親子、自由来館児童、中高生、地域向け、のアンケートを年度末に実施しています。特に乳幼児親子、地域向けのアンケートの集計結果は、グラフを多用してニーズの動向などがわかりやすくまとめられており、事業を検証して次年度の事業に反映するための貴重なデータとなっています。
ポイント3	地域児童の健全育成を進めるために、地域に開かれた児童館運営を心がけています。
内容	地域子育て支援ステーション事業のステーションとして、また、地域連絡会の発足を通じて保育園、子育て支援センター、民生委員協議会、小・中学校、地区社協、児相などの様々な施設・機関と連携し、地域の中に子ども・子育て支援のネットワークが根付き広がるように働きかけています。 小学生、乳幼児親子の支援はもちろんのこと、中学生の利用も視座に入れ中学校との連携も取り組み始めているところです。

■改善が望まれる点

ポイント1	高学年や中学生のニーズの把握や中学校との連携がいっそう期待されます。
内容	中学生のチャレンジ体験や、夏休み中の乳幼児親子とのふれあい等の機会を設けています。高学年クラブの充実を図って中学生になってからも来館する繋がりをつくったり、中学校にパンフレット、チラシなどの掲示を依頼したりなどの取り組みをして、中学生の利用促進も図っています。今のところ日常的な中高生の利用に結びついていない傾向が見受けられます。今後、いっそうの中学生や高学年のニーズの把握や、中学校との連携の取り組み等が期待されます。
ポイント2	小学生の放課後の居場所として、いっそうの環境整備の検討が待たれます。
内容	学童クラブ登録児童が急激に増加していますが、様々な世代が気持ちよく利用できるように、プログラム、スペース、掲示などを工夫して運営しています。また、自由来館児童と学童クラブ児童の事業もバランス良く設定され、遊びながら交流が十分に図られるようになっています。 さらに、子どもたちが遊びこみ、子ども間の交流促進などがいっそう進むような取り組み、安全の確保などの観点からも、子どもの放課後の居場所としてより快適な環境づくりが望まれます。そのための各所との前向きな検討が待たれるところです。